

# Las tecnologías de interpretación a distancia en los servicios públicos: uso e impacto<sup>1</sup>

Mahmoud Gaber

Gloria Corpas Pastor

Universidad de Málaga

## Abstract

This chapter deals with the use of distance interpreting technologies and their impact on public services interpreters. Remote (or distance) interpreting offers a wide range of solutions in order to successfully satisfy the pressing need for languages services in both the public and private sectors. This study focuses on telephone-mediated and video-mediated interpreting, presenting their advantages and disadvantages. We have designed a survey to gather data about the psychological and physiological impact that remote interpreting technologies generate in community interpreters. Our main aim is to ascertain interpreters' general view on technology, so as to detect deficiencies and suggest ways of improvement. This study is a first contribution in the direction of optimising distance interpreting technologies. Current demand reveals the enormous potential of distance interpreting, its rapid evolution and generalised presence that this modality will have in the future.

Keywords: distance interpreting, remote interpreting, interpreting technologies, psychological impact, interpreting at public services, video-mediated interpreting.

## Resumen

Este capítulo versa sobre el uso de las tecnologías de interpretación a distancia y su impacto en los intérpretes de los servicios públicos. La interpretación a distancia (o interpretación remota) ofrece un amplio abanico de soluciones para satisfacer la imperiosa necesidad de ofrecer servicios lingüísticos en los sectores tanto públicos como privados. En el presente estudio, se presentan los resultados de una encuesta que hemos diseñado para recopilar información sobre el impacto psicológico y fisiológico que generan las tecnologías de interpretación a distancia en los intérpretes comunitarios. Nuestro objetivo es establecer cuál

---

<sup>1</sup> El presente trabajo se ha realizado en el marco del proyecto *VI-Sistema integrado voz-texto para intérpretes* (N.º de ref. FFI2016-75831-P, MINECO). Autor para correspondencia: Mahmoud Gaber (mahmoudgaber@uma.es).

es la visión general que tienen los intérpretes sobre la tecnología, con idea de detectar deficiencias y proponer mejoras. Este estudio pretende ser una primera contribución para la optimización de las tecnologías de la interpretación a distancia, cuya demanda actual permite ya vislumbrar la rápida evolución y presencia generalizada que tendrá esta modalidad en un futuro.

**Palabras clave:** Interpretación a distancia, interpretación remota, tecnologías de interpretación, impacto psicológico, interpretación en los servicios públicos, interpretación por videoconferencia.

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde las postrimerías del siglo XX, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha ido ganando terreno en los distintos contextos de la interpretación en los servicios públicos: atención sanitaria, juzgados, comisarías de policía, centros de refugiados y solicitantes de asilo, centros educativos, etc. (Hornberger, 1996; Braun, 2006; Masland, Lou y Snowden, 2010; Amato, 2017; Valero, 2018). Con el objetivo de eliminar las barreras lingüísticas entre los proveedores de servicios y la población extranjera, y al mismo tiempo reducir costes y tener mayor disponibilidad de intérpretes (Mouzourakis, 2006; Braun, 2006; Andres y Falk, 2009; Roziner y Shlesinger 2010; Fantinouli, 2018), se han introducido nuevas tecnologías que facilitan la interpretación a distancia, bien vía telefónica, bien por videoconferencia o a través de plataformas en la nube (Amato, 2017:52; Corpas Pastor, 2018). Esta nueva tendencia permite satisfacer la demanda creciente de interpretación en los servicios públicos más allá de la modalidad presencial, abaratando costes y “democratizando” el acceso. De hecho, las oportunidades laborales y las soluciones que han creado las tecnologías de interpretación a distancia han hecho de esta modalidad una práctica bien establecida en el mercado.

Si bien la adopción de las tecnologías va despacio debido, en parte, a la reticencia de los intérpretes (Corpas y Fern, 2016) y a las limitaciones que presentan las soluciones tecnológicas existentes hoy en día para intérpretes (Costa, Corpas y Durán, 2014: 27), el futuro de la profesión se augura muy prometedor en lo relativo a la tecnología (Fantinouli, 2018: 6). En la actualidad, la interpretación a distancia o remota (IR), junto con la interpretación asistida por ordenador (IAO) y la interpretación automática (IA), están llamadas a desempeñar un papel esencial en el próximo giro tecnológico de la interpretación (cf. Corpas Pastor, 2018; Fantinuoli, 2018). Y de todas ellas, la IR es la que mayor nivel de aceptación y desarrollo presenta hoy en día. Así lo corroboran los resultados del proyecto SHIFT (2018), entre cuyos objetivos centrales figura la identificación de los usuarios de la interpretación a distancia y el estudio de las necesidades de los proveedores de este tipo de interpretación. Los resultados de la encuesta realizada a intérpretes y proveedores de servicios lingüísticos indican que, si bien más de 55% de los encuestados sigue prefiriendo la modalidad tradicional de tipo presencial, sobre la telefónica (25%) o la interpretación por videoconferencia (15%), esta última muestra un potencial de crecimiento mucho mayor que el resto.

## 2. ALGUNAS NOCIONES BÁSICAS

Antes de proceder a analizar los resultados de nuestra encuesta sobre el uso de las tecnologías de la interpretación a distancia en el contexto de los servicios sociales,

conviene introducir algunos conceptos clave sobre los cuales gira nuestro estudio. Por limitaciones de espacio, solo ofreceremos algunas nociones relativas a las modalidades de la interpretación a distancia y haremos referencia a algunas de las plataformas tecnológicas más frecuentemente utilizadas.

En principio, la **interpretación a distancia** comprende un abanico de diversos modos de prestar un servicio de interpretación por teléfono o por videoconferencia (AVIDICUS<sup>2</sup>, 2018). La **interpretación telefónica** (IT; en inglés, *telephone interpreting*) nació en 1973, cuando fue usada por primera vez por el servicio de inmigración australiano (Braun, 2015). Siguiendo a Andres y Falk (2009: 16), la interpretación telefónica se define como una modalidad de interpretación bilateral que se realiza por teléfono. De forma análoga, Braun y Taylor (2012b:34) definen la **interpretación por videoconferencia** (IV; en inglés, *videoconference interpreting*) como la forma de interpretación que se usa cuando la prestación del servicio se realiza entre dos lugares conectados por videoconferencia (por ejemplo, un juzgado y una prisión), pudiendo encontrarse el intérprete en uno de esos dos lugares. La **interpretación remota** (IR; en inglés, *remote interpreting*) estaba inicialmente restringida al contexto de la interpretación de conferencias y se caracterizaba esencialmente por la dislocación del intérprete respecto a los participantes en la comunicación: «[i]n remote interpreting the conference participants are all in one location, while the team of interpreters is in another and watches and interprets the proceedings via video conferencing» (Andres y Falk, 2009:10).

En un estudio más reciente, Braun (2015) ofrece una caracterización de la interpretación remota basada más bien en el uso de las tecnologías de comunicación como vía de acceso (por teléfono o por video conferencia) a un intérprete ubicado en otra sala, edificio, ciudad o país. En esta situación, el medio de comunicación permite conectar al/los intérprete(s) con el resto de participantes en la comunicación, que se encuentran ubicados en un lugar distinto. Esta concepción es muy similar al de Andres y Falk (2009), salvo porque abre la modalidad remota a la interpretación simultánea, consecutiva y de enlace.

En este trabajo emplearemos el término interpretación por videoconferencia e interpretación telefónica cuando se trate de destacar el medio utilizado (videoconferencia o llamada telefónica), independientemente de si el intérprete se encuentra con uno de los participantes de la comunicación o en otro lugar, alejado de alguno o de todos ellos. Por interpretación remota entenderemos la que se produce a través de medios tecnológicos entre participantes e intérpretes que se encuentran situados en lugares distintos, sin visión directa de los oradores y demás participantes en la comunicación.

Actualmente existe una gran variedad de soluciones tecnológicas que permiten satisfacer la creciente demanda de interpretación remota. Corpas Pastor (2018:141) ofrece una tipología sucinta que comprende desde aplicaciones que se pueden instalar en teléfonos inteligentes, PDA, ordenadores y otros tipos de dispositivos afines, hasta plataformas a las cuales se puede acceder fácilmente por internet. Algunas de las plataformas tecnológicas con mayor presencia y aceptación en el mercado son Boostlingo<sup>3</sup>, Interprefy<sup>4</sup>, KUDO<sup>5</sup>, Olyusei<sup>6</sup>, Webex<sup>7</sup> y ZipDx<sup>8</sup>, entre otras.

---

<sup>2</sup> AVIDICUS Project: [http://wp.videoconference-interpreting.net/?page\\_id=8](http://wp.videoconference-interpreting.net/?page_id=8)

<sup>3</sup> <https://www.boostlingo.com>

Dichas plataformas están diseñadas especialmente para interpretación simultánea remota, es decir, para interpretación de conferencias, talleres y eventos similares. Ello no debe sorprender si tenemos en cuenta que los primeros estudios de viabilidad de la IR se realizaron para la interpretación de conferencias en los organismos de alto nivel. Es decir, los desarrollos tecnológicos en interpretación se han canalizado inicialmente para cubrir las necesidades de la interpretación simultánea. No obstante, la interpretación remota de enlace –la más demandada en los contextos de los servicios públicos– se ha beneficiado (y se beneficia actualmente) de la misma gama de soluciones tecnológicas.

### 3. ESTUDIOS EMPÍRICOS SOBRE VIABILIDAD DE LA INTERPRETACIÓN A DISTANCIA

Las tecnologías de la interpretación a distancia o remota (IR) y su impacto tanto psicológico como fisiológico en los intérpretes han sido objeto de reflexión en diversos trabajos anteriores. En este apartado se realiza una revisión bibliográfica como punto de partida y marco de referencia para nuestro estudio. En primer lugar, agrupamos los estudios precedentes según se refieran a interpretación de conferencias o a la interpretación social. En segundo lugar, abordamos las ventajas y desventajas que supone el uso de este tipo de solución tecnológica de acuerdo con los principales estudios analizados.

#### 3.1. IR en interpretación de conferencias

Han pasado más de cuatro décadas desde la realización de las primeras pruebas para experimentar la IR en las sedes institucionales de la ONU. En 1976, la UNESCO dio paso al primer experimento durante la conferencia intergubernamental Nairobi-Paris, llamada *Symphonie Satellite*, seguida por la conferencia Buenos Aires-Nueva York, dos años más tarde (Moser-Mercer, 2003: 1). Desde entonces se han llevado a cabo varios proyectos de evaluación de la IR: el *Studio Beaulieu* (1995), llevado a cabo por la Comisión Europea; el estudio piloto ISDN realizado por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación en 1993; y otros estudios del Parlamento Europeo en 2000, 2001 y 2005.

Moser-Mercer (2003) expone los resultados del estudio UIT, que, a su vez, se trata de un proyecto conjunto entre la Unión Internacional de Telecomunicación y la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Ginebra. El Proyecto UIT tenía como objetivos, por un lado, evaluar la viabilidad y el coste del uso de la IR en las reuniones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y, por otro, examinar el impacto de este modo de interpretación en la calidad del servicio prestado y cómo afecta personalmente al intérprete. Los resultados de dicho estudio demuestran que la IR produce una mayor fatiga en el intérprete, lo cual afecta negativamente a la calidad de la interpretación. De ahí que en dicho estudio se establezcan algunas pautas para mantener una buena calidad de interpretación en la

---

<sup>4</sup> <https://interprefy.com>

<sup>5</sup> <http://interpretacionsimultanearemota.com>

<sup>6</sup> <https://www.eventoplus.com>

<sup>7</sup> <https://www.webex.com/>

<sup>8</sup> <https://www.zipdx.info/>

modalidad remota: turnos de interpretación más cortos, análisis de las necesidades visuales del intérprete durante su trabajo y mejora de la asistencia técnica proporcionada al intérprete, entre otras (Moser-Mercer, 2003: 15). Cabe destacar que el proyecto UIT tenía como punto de enfoque la interpretación simultánea remota (ISR) para conferencias, y no la consecutiva de enlace, que prácticamente es la más demandada en los contextos de los servicios públicos.

En un estudio posterior, Mouzourakis (2006: 52) concluye que los estudios sobre la IR de conferencias, realizados bajo condiciones técnicas variadas, parecen generar un impacto negativo tanto en el nivel fisiológico como en el psicológico. Así, los intérpretes que han tomado parte en dichos estudios se quejan de problemas físicos cuando utilizan la interpretación remota (irritación ocular, dolores de cuello y espalda, cefaleas, náuseas), así como otros problemas de tipo psicológico o cognitivo, como, por ejemplo, pérdida de concentración y motivación, sensación de alienación, etc.

Roziner y Shlesinger (2010), por su parte, abordan los resultados de un estudio empírico a gran escala realizado en el 2004 por un equipo multidisciplinar contratado por la Dirección General de Interpretación del Parlamento Europeo. El estudio se centró en lo que los autores denominaron “interpretación simultánea unidireccional” en entornos de conferencia o similares (no en entornos de comunicación dialógica por teléfono o mediante videoconferencia). El objetivo principal era evaluar la viabilidad e implicaciones del uso de la ISR en el seno del Parlamento Europeo. En este experimento participaron 36 sujetos, todos ellos intérpretes del propio servicio del Parlamento o bien autónomos, externos al servicio. Contrariamente a otros estudios anteriores, los datos obtenidos por Rozinger y Schlesinger revelaron un escaso impacto negativo de la ISR sobre la calidad de las interpretaciones y el desempeño profesional de los intérpretes. Dichos resultados tampoco mostraron alteraciones significativas en los niveles de estrés de los intérpretes que participaron en dicho estudio. Sin embargo, sí se registró un considerable impacto psicológico, por cuanto los intérpretes referían una importante sensación de aislamiento y alienación al realizar la interpretación de forma remota. De ahí que en las conclusiones del estudio se recomiende, entre otras cosas, un mayor apoyo tecnológico para minimizar los efectos adversos del uso de la interpretación remota a través de la introducción de entornos de trabajo individualizados e intuitivos: «individually computerized workstations and a user-friendly working environment» (*ibíd.*, 2014).

### **3.2. IR en los servicios públicos**

Lejos de las esferas de la interpretación remota de conferencias en el seno de grandes organismos como la ONU, el Parlamento Europeo, la Comisión Europea, etc., los estudios que mencionamos a continuación abordan el impacto psicológico de las tecnologías en la interpretación remota de conferencias en el contexto más restringido de la interpretación social.

La interpretación social o interpretación en los servicios públicos denomina un tipo de interpretación que se realiza entre personas que no hablan la lengua oficial de un país (turistas, inmigrantes, refugiados, etc.) y los servicios públicos de ese país (sanidad, educación, servicios sociales o justicia, entre otros), para garantizar el acceso de esas personas a tales servicios y garantizar la calidad de estos.

Un estudio relevante para nuestro análisis es el de Saint-Louis, Friedman, Chiasson, Quesa y Novaes (2003) sobre interpretación social en sanidad. Los autores se centran en la evaluación de las modalidades de interpretación más utilizadas en el

contexto médico. El proyecto, financiado por The Cambridge Health Alliance, EEUU, tenía como objetivo principal identificar las ventajas e inconvenientes que presentan las cuatro modalidades de interpretación (interpretación presencial tradicional, telefónica, por videoconferencia y simultánea remota) que se realizan en el Cambridge Hospital. Los datos se recabaron mediante diversos métodos de recogida (encuestas, entrevistas, comunicaciones electrónicas, etc.) de cinco colectivos implicados en la comunicación, a saber, directores ejecutivos, equipo de enfermería, pacientes, intérpretes y administrativos. De los resultados obtenidos destacaremos los siguientes, por su importancia para nuestro propio estudio: cada modalidad de IR requiere su propia práctica y conocimientos específicos; a pesar de que la modalidad tradicional de interpretación presencial sigue siendo la opción preferida, los intérpretes afirman que la IR ofrece soluciones eficaces en el ámbito sanitario, aunque señalan que el uso de la interpretación telefónica (IT) y por videoconferencia (IVC) dificulta la comprensión y reformulación de los aspectos culturales y la comunicación no verbal.

Otros estudios centrados en la interpretación social para la Administración de Justicia proporcionan también datos muy interesantes. Por ejemplo, en Braun y Taylor (2012) se presentan los resultados del proyecto AVIDICUS. Las autoras afirman que la IR se ha transformado en una práctica común en el ámbito jurídico-judicial, entre otros. Señalan que las empresas de interpretación y los proveedores de servicios de interpretación comunitaria conciben la IR (especialmente mediante videoconferencia) como una solución tecnológica viable para abaratar los costes, poner en contacto de forma rápida y fácil a clientes e intérpretes judiciales con formación y, de esta manera, mejorar el acceso de los ciudadanos a la justicia. No obstante, las autoras advierten de cierta controversia respecto a este tipo de estudios que versan sobre el uso de la IR en dichos contextos. En concreto, señalan que un resultado recurrente es la discrepancia que se suele observar entre las medidas objetivas (como, por ejemplo, el rendimiento y actuación de los intérpretes, los niveles de estrés, etc.) y las percepciones individuales de los intérpretes (es decir, el factor humano). Las autoras añaden que este tipo de disfunciones son también habituales en contextos de inmigración y similares.

También en el contexto judicial destaca el trabajo Devaux (2016). Dicho estudio describe una encuesta realizada a tres intérpretes con experiencia en interpretación social por videoconferencia (IVC). Los encuestados manifiestan sentimientos encontrados respecto a la interpretación remota por videoconferencia: por un lado, los intérpretes son conscientes de las ventajas de la IR (tanto en la reducción de costes como en la disponibilidad del intérprete), pero por el otro, confiesan que en algún momento pueden llegar a rechazar un encargo en la Administración de Justicia precisamente por tratarse de IR, debido a las dificultades (objetivas y subjetivas) que entraña dicha modalidad.

Finalmente, Albl-Mikasa y Eingrieber (2018) presentan la iniciativa de Alemania, Austria y Suiza para facilitar el servicio de IR por videoconferencia a raíz de la crisis de los refugiados. Las autoras exponen los resultados de una encuesta llevada a cabo después de los cursos de formación impartidos a los intérpretes como parte de dicha iniciativa. Las opiniones de los intérpretes encuestados manifiestan tanto ventajas como desventajas en cuanto al uso de la interpretación remota. Algunos de los aspectos positivos hacen referencia a las ventajas de trabajar desde casa, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero al no tener que desplazarse a la zona. Y como aspectos negativos se mencionan problemas de tipo técnico y tecnológico,

relativos a la conexión a internet, la calidad del sonido, las interrupciones de servicio de la red de telefonía móvil, etc. No obstante, las autoras sostienen que la buena preparación, junto con el curso de formación que han recibido los intérpretes sobre la IVC, tuvieron un efecto muy positivo en las percepciones de los intérpretes sobre esta modalidad, además de contribuir de forma positiva también al grado de aceptación de la IVC tanto por los intérpretes como por los usuarios del servicio.

### **3.3. Ventajas e inconvenientes de la IR**

La interpretación a distancia o remota no ha estado nunca exenta de polémica. Si bien ha creado muchas soluciones y oportunidades, también ha propiciado abundante controversia entre partidarios y detractores, así como diferencias de opinión importantes entre intérpretes, usuarios y proveedores de servicios. En palabras de Mouzourakis (2006:45): «Remote interpreting, a boom for some, a ban to others, has given rise to much heated and emotional debate within the interpreting community». Esta afirmación sigue estando plenamente vigente hoy día.

Todos los colectivos implicados en este tipo de interpretación han manifestado su (des)interés o (des)motivación respecto al uso de las tecnologías para IR, así como las ventajas e inconvenientes de la IR, como se resume en la Tabla 1. Un vistazo rápido a la citada tabla nos permite identificar algunos aspectos comunes en los tres colectivos. Así, tanto los usuarios como los prestatarios de los servicios de interpretación a distancia se quejan respecto a la calidad y comodidad de los equipos técnicos que han de utilizarse en esta modalidad. Así, todos señalan la deficiente calidad del sonido y los problemas técnicos de los equipos como un aspecto negativo, mientras que usuarios y proveedores de servicios consideran ya un inconveniente el hecho de tener que utilizar equipos de telefonía o videoconferencia, frente a la comodidad de la interpretación presencial tradicional.

También se observa que los participantes en la comunicación (usuarios e intérpretes) valoran negativamente la falta de información no verbal, lo cual, a su juicio, merma la calidad de la interpretación. Ese aspecto no parece preocupar a los proveedores de servicios, a los que más bien incomoda el tener que invertir más tiempo (y, por tanto, dinero) en proporcionar al intérprete información detallada que le permita contextualizarse mejor ante un encargo de interpretación que se produce en una situación comunicativa más compleja. Por su parte, los intérpretes refieren además malestar físico y psicológico causado por la interpretación a distancia, y señalan la sobrecarga cognitiva y la fatiga como respuesta a esta situación comunicativa más compleja y, por tanto, más estresante.

En cuanto a las ventajas, los tres colectivos apuntan a beneficios económicos y de facilidad de acceso al servicio. Así, los intérpretes valoran el hecho de no tener que desplazarse hasta el lugar de la interpretación, lo cual les permite ahorrar costes y tiempo, y aumentar su disponibilidad y productividad. Los proveedores de servicios de interpretación (agencias y empresas) valoran la posibilidad que les brinda la interpretación a distancia para poder ofrecer un servicio más rápido, más inmediato, más asequible, y con mayor cobertura de lenguas, al tiempo que consiguen abaratar costes y aumentar la rentabilidad. Los usuarios también señalan la inmediatez y rapidez de esta modalidad de interpretación, junto a la sensación de mayor privacidad y confidencialidad que les produce, frente a la interpretación presencial, posiblemente algo más «invasiva».

<b>COLECTIVOS</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>INCONVENIENTES</b>
<i>Intérpretes</i>	<b>Mayor disponibilidad</b> (Braun, 2006; SHIFT, 2018; Mouzorakis, 2006; Andres y Falk, 2009) <b>Mayor productividad</b> (Mouzorakis, 2006; Andres y Falk, 2009) <b>Ahorro de tiempo y costes</b> (Saint-Louis, 2003; Tripepi Winteringham, 2010; SHIFT, 2018; Fantinuoli, 2018)	<b>Mayor carga cognitiva y fatiga por falta de comunicación no verbal</b> (Mouzorakis, 2006) <b>Malestar físico y psicológico</b> (Andres y Falk, 2003; Mouzorakis, 2006) <b>Comunicación más compleja por participación múltiple</b> (Saint-Louis, 2003; Braun, 2015) <b>Ruido y problemas técnicos</b> (Saint-Louis, 2003)
<i>Usuarios</i>	<b>Mayor confidencialidad y privacidad</b> (Saint-Louis, 2003; Andres y Falk, 2009; Masland <i>et al.</i> , 2010) <b>Mayor disponibilidad, facilidad y rapidez</b> (Saint-Louis, 2003; Andres y Falk, 2009)	<b>Menor calidad por falta de información no verbal</b> (Saint-Louis, 2003; Andres y Falk, 2009; Masland <i>et al.</i> , 2010; Braun, 2006; SHIFT, 2018) <b>Incomodidad por el uso de videoconferencia</b> (Saint-Louis, 2003) <b>Incomodidad por el uso de auriculares</b> (Saint-Louis, 2003) <b>Ruido y problemas técnicos</b> (Saint-Louis, 2003)
<i>Proveedores de servicios</i>	<b>Mayor disponibilidad, facilidad y rapidez</b> (Saint-Louis, 2003; Andres y Falk, 2009) <b>Reducción de costes</b> (Hornberger et al, 1996; Maslander et al, 2010; Winteringham, 2010; Mouzorakis, 2006; Braun y Taylor, 2012) <b>Inmediatez y rapidez del servicio lingüístico solicitado</b> (Saint-Louis, 2003; Andres y Falk, 2009) <b>Mayor cobertura de lenguas minoritarias</b> (Andres y Falk, 2009; Braun y Taylor, 2012) <b>Agilización de los procesos judiciales</b> (Braun y Taylor, 2012)	<b>Mayor complejidad e inversión de tiempo para la contextualización detallada del intérprete</b> (Saint-Louis, 2003) <b>Incomodidad por el uso de auriculares</b> (Saint-Louis, 2003) <b>Ruido y problemas técnicos</b> (Saint-Louis, 2003)

**Tabla 1. Pros y contras de la interpretación a distancia**

A la luz de lo estudios analizados quizá sea la interpretación telefónica (IT) la modalidad más cuestionada.<sup>9</sup> No obstante, la IT puede constituir una solución óptima, e incluso más eficaz que la de por videoconferencia, sobre todo en caso de consultas rápidas y comunicaciones cortas, puesto que se evitan las complicaciones de ajustes técnicos: enfoque de cámara, calidad de imagen, entorno de grabación, etc. Además, la interpretación telefónica proporciona mayor confidencialidad y privacidad (Saint-Louis *et al.*, 2003:36). En cuanto a la interpretación simultánea remota (ISR), su uso podría estar algo restringido en el caso de los servicios públicos, ya que son contextos que difieren de los de la interpretación de conferencias, puesto que en la última el turno del discurso sigue un orden establecido y la comunicación es unidireccional, mientras que en la primera la comunicación es bidireccional, es decir, la llamada «consecutiva de enlace» (Costa *et al.*, 2014:27). De hecho, Wadensjö (1998:49) define la interpretación en los servicios públicos como típica-

<sup>9</sup> Para un análisis exhaustivo de las ventajas e inconvenientes de la interpretación telefónica, véase Iglesias Fernández (2017).



mente bidireccional y, como norma, se lleva a cabo en modalidad consecutiva en situaciones tanto de cara a cara como por teléfono.

En cualquier caso, los avances en las tecnologías de la comunicación y la información hacen posible adaptar y mejorar los medios técnicos con los que cuenta el intérprete social. En este sentido, Braun (2015) sostiene que cualquier modalidad de IR o IT debería contar con el mejor equipo técnico y la mejor conexión posibles, a fin de poder prestar un servicio de interpretación de calidad, incluyendo imagen y sonido adecuados, sin problemas de eco o sincronización labial, con una conexión estable y apropiada a cada modalidad: frecuencia de banda ancha, modo dúplex completo para comunicación bidireccional, etc. (cfr. Mouzourakis, 2006; Braun, 2015). Asimismo, los distintos contextos de la interpretación social (sanidad, justicia y judicial, centros de acogida de refugiados e inmigrantes, etc.), donde se requiera la interpretación remota, definen la necesidad y el tipo de tecnologías y material técnico a usar: el número y la posición de cámaras, monitores, iluminación, etc. (Braun, 2015). No obstante, no todas las instituciones públicas disponen de los equipos técnicos ni cumplen los requisitos necesarios para poder ofrecer interpretación de calidad (Andres y Falk, 2009:20).

#### 4. ENCUESTA

Con el fin de poder esclarecer los hábitos de uso y el grado de adopción de la interpretación a distancia o remota en la interpretación social, hemos realizado y distribuido una encuesta entre intérpretes profesionales.

Nuestro estudio se centra en tres modalidades de *interpretación a distancia*, a saber: *interpretación telefónica* (IT), *por videoconferencia* (IV) y *simultánea remota* (ISR). Con la primera nos referimos a la interpretación que implica tres partes (intérprete, usuario y el funcionario de la administración pública) utilizando el teléfono como medio de comunicación. Con la interpretación por videoconferencia hacemos referencia a la interpretación dialogada o consecutiva establecida entre tres partes mediante el uso de la tecnología de videoconferencia. La interpretación simultánea remota es la típica modalidad usada para interpretación simultánea de conferencias, pero de forma remota. Esta última modalidad se realiza en limitados casos en los servicios públicos, pero queríamos averiguar el grado de adopción real de la ISR mediante el método de encuesta.

Hemos seleccionado esas tres modalidades de interpretación remota o a distancia porque, además de ser las modalidades de IR habituales, cada una de ellas, desde nuestro punto de vista y a modo de hipótesis inicial, comporta una carga cognitiva y un nivel de estrés diferentes, lo cual pretendemos confirmar o desestimar mediante el cuestionario diseñado para la encuesta, entre otros aspectos.

Son tres los objetivos concretos que se persiguen con esta investigación: 1) identificar el modo de interpretación más usado en los servicios públicos (interpretación telefónica, por videoconferencia o interpretación simultánea remota); 2) analizar el impacto que tiene el uso de la tecnología de interpretación a distancia en el intérprete (tanto positivo como negativo); y 3) implicar a los intérpretes, a través de sus sugerencias y opiniones, en la mejora de las tecnologías que ellos mismos utilizan.

#### 4.1. Estructura y distribución

La encuesta contiene 25 preguntas, de tipo cerrado y abierto, y ha sido dividida en cuatro secciones. La primera, dedicada a estudiar el perfil de los encuestados en el ámbito personal, formativo y profesional. Por ello, contiene ítems sobre la edad, el sexo, el país de residencia, la formación académica y profesional, los años de experiencia profesional y las lenguas de trabajo de los encuestados. En la segunda sección, las preguntas pretenden evaluar la frecuencia de uso de las modalidades de interpretación a distancia y los contextos de servicios públicos donde los intérpretes realizan sus encargos. En la tercera sección, los intérpretes manifiestan su opinión y revelan los impactos psicológicos y fisiológicos, tanto positivos como negativos, que experimentan con el uso de las tecnologías en cuestión. En la cuarta sección, recabamos información sobre las plataformas que usan los intérpretes; además, estos aportan sugerencias de mejora para las tecnologías de interpretación a distancia. Como se puede apreciar, las cuatro secciones de la encuesta han sido estructuradas en consonancia con los tres objetivos marcados más arriba.

El cuestionario, en versión bilingüe, se ha realizado en LimeSurvey<sup>10</sup> y se ha distribuido en línea, con una dirección URL para cada lengua por separado:

- [EN]: <http://lexytrad.es/limesurvey/index.php/714764?lang=en>
- [ES]: <http://lexytrad.es/limesurvey/index.php/714764?lang=es>

De esta manera se consigue un mayor alcance entre la comunidad de intérpretes. Esta opción ha permitido a los encuestados elegir entre un idioma u otro a la hora de leer las preguntas y completar el cuestionario. En el Anexo I se aporta la versión en español.

La distribución de la encuesta se ha realizado a través de varios canales de comunicación, tales como: correo electrónico, grupos de intérpretes profesionales en Facebook, foros y portales de asociaciones de intérpretes, etc. La lista de distribución ha incluido diferentes perfiles: particulares (académicos, intérpretes profesionales, formadores, etc.), empresas de interpretación, asociaciones y comunidades de intérpretes, registros nacionales, etc. Por cuestiones de espacio, no podemos incluir en este apartado la lista de distribución completa, ya que incluye más de treinta destinatarios, aparte de los contactos particulares. A modo de ejemplo, mencionamos algunos: AIIC, Asetrad, AUSIT, NRPSI, CTTIC, APTIJ, CIOL, ATIO, entre otros.

#### 4.2. Análisis de resultados

Se han recibido 50 respuestas, de las cuales 22 estaban incompletas. En este apartado procederemos a analizar los resultados de las 28 respuestas completas recibidas a fecha de 7 de abril de 2019, siguiendo el mismo orden de la estructura de la encuesta que hemos citado anteriormente.

La primera sección, que aborda el perfil de los encuestados, nos revela que el 50 % (14 de un total de 28 respuestas) de los encuestados tiene más de 10 años de experiencia profesional como intérprete. Además, el número de encuestados que han completado estudios de grado, máster y doctorado en traducción e interpretación es alto (13, 10 y 5, respectivamente, del total de encuestados). Los encuestados co-

---

<sup>10</sup> <https://www.limesurvey.org/es/>.

responden a 18 mujeres y 10 hombres en total, procedentes de diversos países: España (19), Canadá (3), Alemania (2), Estados Unidos de América (2), Suiza (1) y Taiwán (1).

En la segunda sección, podemos observar la frecuencia de uso de las modalidades de interpretación a distancia en los servicios públicos. La interpretación telefónica figura en primer lugar (92,86 %), seguida de la interpretación por videoconferencia (32,14 %) y, por último, de la interpretación simultánea remota (14,29 %). Este dato reafirma el resultado del proyecto SHIFT (2018), siendo la IT la más usada, aunque la estadística del citado proyecto abarca el ámbito ajeno a los servicios públicos.

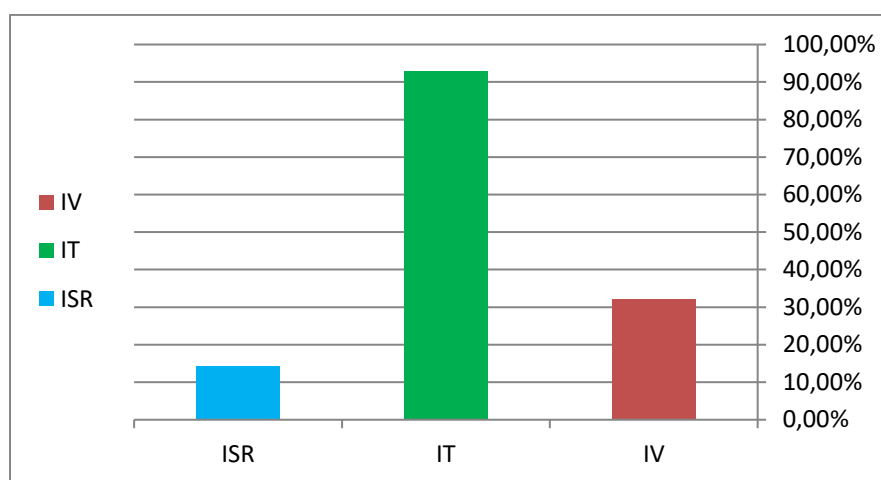


Fig. 1. Frecuencia de uso de las modalidades de interpretación a distancia

En cuanto a los contextos donde se realizan los encargos de interpretación a distancia, los porcentajes, en orden decreciente, son los siguientes: atención sanitaria (75,00 %); social y administrativo (67,86 %); legal y judicial (50 %); policial (39,29 %); centros de educación (28,57 %); y otros (25,08 %).

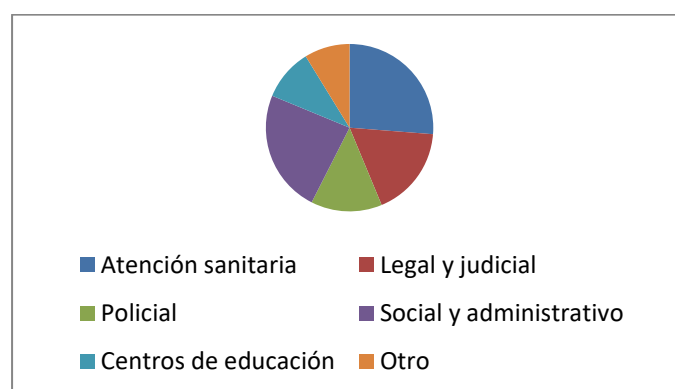
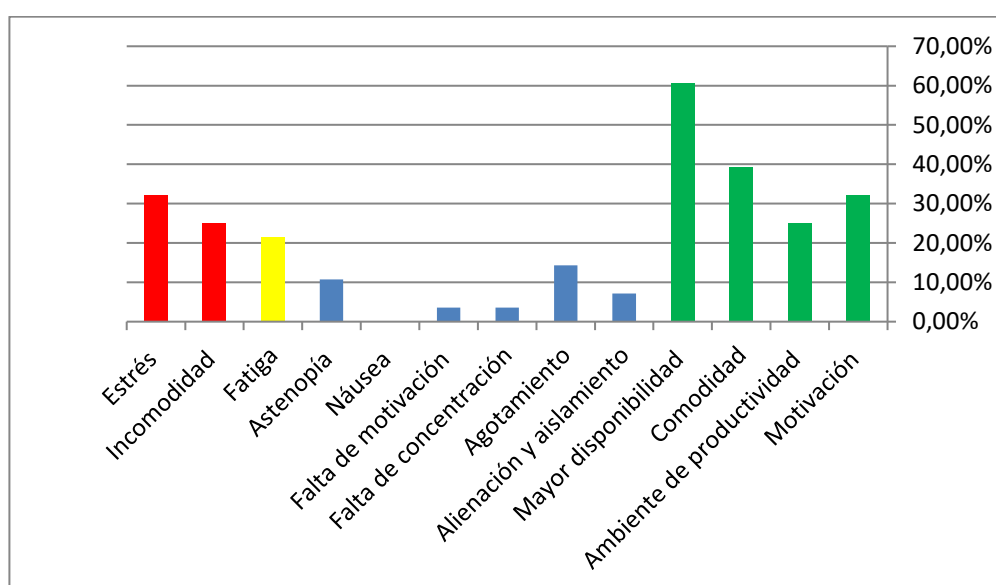


Fig. 2. Contextos de interpretación a distancia

Las respuestas sobre la formación recibida en las modalidades de interpretación a distancia han sido: interpretación telefónica (67,86 %); interpretación por videoconferencia (3,57 %); interpretación simultánea remota (10,71 %); al tiempo que un 28,57 % de los encuestados no ha recibido formación en ninguna.

La tercera sección de la encuesta empieza por una pregunta muy relevante para nuestro estudio, ya que nos permite identificar el impacto psicológico y/o fisiológico que tienen las tecnologías de interpretación a distancia en los intérpretes. Además, las preguntas contenidas en esta sección nos permiten adentrarnos en la percepción de los intérpretes sobre dichas tecnologías, su grado de satisfacción, etc.

Como se muestra en la Figura 3, todos y cada uno los aspectos positivos marcan un porcentaje elevado, por encima de cualquiera de los aspectos negativos, exceptuando el elemento estrés e incomodidad. Es importante, desde luego, considerar el porcentaje que indican los aspectos negativos, específicamente el estrés y la incomodidad, ya que ambos marcan un porcentaje que iguala el aspecto positivo de motivación y productividad (32,14 % y 25,00 %, respectivamente).



**Fig. 3. Impactos positivos y negativos del uso de las tecnologías**

A la pregunta anterior le sigue otra en la misma línea donde pedimos a los encuestados que indiquen si el uso de las tecnologías les genera cualquier otro aspecto psicológico o fisiológico, sea positivo o negativo. Hemos recibido las respuestas que exponemos a continuación:

**P3:** «Una cierta inseguridad, en los casos en los que no se dispone del lenguaje corporal (interpretación telefónica)».

**P4:** «Rather negative. [I] Prefer to be in the same space with the clients».

**P20:** «Sometimes discouragement, because they pay less for the service if it is over-the-phone (Canada)».

**P22:** «Feeling of time difference (a kind of jet lag). Lack of suitable team work (partner is not around). Headache (very low frequency). Eye strained (for looking at the screen all the time)».

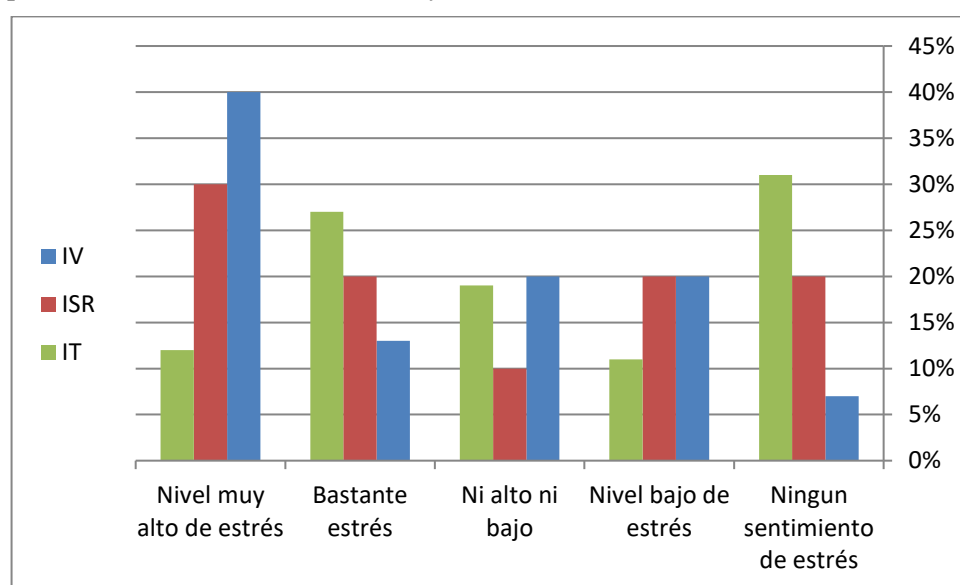
**P23:** «Both [negative and positive impacts]».

**P24:** «En general, negativo... me estresa e incomoda oír mal (casi siempre), tener que repetidamente preguntar por lo ya dicho, tener que repetidamente pedir que el

cliente hable lento y con claridad... etc. Si es para servicios sociales o parecidos, encima se van pasando el auricular (o no) sin yo poder saber con exactitud cuándo pasa eso, cuándo dejan de hablar, etc. Y para colmar el vaso, a menudo se trata de situaciones de por sí estresantes (gente borracha, enfermos medicados que no comprenden o no responden con claridad, indigentes que no comprenden o hacen ver que no comprenden las preguntas planteadas) de modo que, en general, mi sensación es la de ofrecer un servicio de interpretación peor que mediocre. Esa sensación suele perdurar largas horas».

**P27: «Impotencia (en ciertas situaciones)»**

Sobre el nivel de estrés que genera cada modalidad, los resultados indican que el grado más alto de estrés percibido por los intérpretes durante la interpretación corresponde a la interpretación por videoconferencia (40%), por encima de la interpretación simultánea remota (30%) y telefónica (12%).



**Fig. 4. Nivel de estrés percibido por los intérpretes en cada modalidad**

Hemos usado la escala Likert para evaluar la viabilidad de la formación previa, según la opinión de los encuestados, sobre las tecnologías de interpretación a distancia para evitar los impactos negativos. Las estadísticas indican lo siguiente: totalmente en desacuerdo (7,14 %); en desacuerdo (14,29 %); ni de acuerdo ni en desacuerdo (25 %); de acuerdo (10,71 %); totalmente de acuerdo (42,86 %).

En la siguiente tabla, exponemos las opiniones de los intérpretes sobre las plataformas que usan para sus encargos de interpretación a distancia. *Pn* es utilizado para identificar a los encuestados que han cumplimentado el cuestionario.

Pregunta	Plataforma	ID encuestado y opiniones
Nombre de plataforma y opiniones	«Cisco Jabber»	•P1: «Buena calidad».
	«Skype»	•P1: «Buena calidad». •P4: «Very useful, I am also able to record the proceedings with external software».
	«SAVD»	—

	«MacBook Air. Google»	•P22: «I don't like it at all, or any of it. The connection is never secure due to satellite fail, weather...».
	«Móvil»	•P3: «Sistema adecuado, pero con cierta inestabilidad». •P6: «Muy cómoda, ya que no tengo que loguearme en ningún sitio, simplemente recibo la llamada en mi móvil». •P15: «Algún caso de mala conexión/cobertura, pero en general muy cómodo». •P16: «Es cómodo y funcional». •P20: «So far, everything has worked well using my cell phone». •P27: «Calidad del sonido puede verse perjudicada»

Tabla 2. Plataformas y opiniones

En cuanto a los aspectos que, desde el punto de vista de los encuestados, podrían aportar a la optimización del uso de las tecnologías de la interpretación a distancia en los servicios públicos, se han señalado los siguientes elementos:

- P1:** «Siempre usar cámara, la interpretación telefónica es mucho más estresante».
- P2:** «Fix screens, special environment (separate rooms), only use of LAN connection».
- P4:** «I'd rather be in the same environment during the process. I don't think it will "optimise"».
- P6:** «Normalmente, los sistemas de interpretación remota son muy caros».
- P20:** «Introduce it [remote interpreting] as a module in training courses».
- P22:** «Remote SI tires more the interpreters. The only benefits are for the public institutions on big savings. The low frequency humming damages the brain. Risk of system crash (no matter how great your equipment can be, the internet connection can crash due to weather). Personally, this RSI is very bad for the interpreters».
- P24:** «Mejora en gran parte de los aspectos que mencioné como estresantes [Mejora de sonido del equipo técnico, coordinación de turnos, informar al usuario de cómo usar el servicio]».
- P27:** «Mejora de la calidad del sonido»

## 5. COROLARIO

En este trabajo hemos intentado profundizar en los retos que presenta la interpretación a distancia o remota para los intérpretes en los servicios públicos. Los resultados obtenidos nos permiten extraer conclusiones, a partir de las cuales se pueden plantear algunas recomendaciones básicas.

De forma sintética, los resultados más relevantes de nuestro estudio son los siguientes:

- La interpretación telefónica es la modalidad más usada en los servicios públicos, aunque la más cuestionada debido a la falta de información visual y, por consiguiente, total ausencia de lenguaje no verbal.

- Todos y cada uno los aspectos positivos reciben un porcentaje alto, por encima de cualquiera de los aspectos negativos, exceptuando el elemento estrés e incomodidad, ya que ambos marcan un porcentaje similar al que presentan otros aspectos positivos, como la motivación y la productividad.
- Los intérpretes son conscientes de las ventajas que proporciona el uso de las tecnologías, pero refieren algunos aspectos que afectan a la calidad de la interpretación o incrementan el estrés sobre el intérprete. Los aspectos que más afectan negativamente a los intérpretes son la falta de contexto visual, la inestabilidad de la conexión (en algunos casos), la inadecuación del medio de comunicación usado, la falta de conocimiento acerca de cómo usar el servicio de IR, tanto por parte del usuario como del proveedor de servicio comunitario.

Basándonos en los comentarios de los encuestados y en la revisión bibliográfica que hemos realizado, podemos proponer las siguientes recomendaciones:

- Moderar el uso de la interpretación telefónica cuando se trate de realizar interpretación de larga duración o para encuentros donde se implican varias personas o situaciones complejas. La falta del contexto visual en estas situaciones afecta tanto la calidad de la comunicación como el rendimiento del intérprete.
- Proporcionar mayor apoyo tecnológico y tener en cuenta los requisitos técnicos de cada tipo de interpretación y contexto. Tal y como apunta uno de los encuestados (P2), la buena posición de cámaras y la adecuación y adaptación del entorno donde se desarrolla la interpretación constituyen soluciones importantes. A esto podemos añadir que disponer de una cámara controlada por el propio intérprete puede ser una solución de la falta de control sobre la información visual, ya que depender de una grabación aleatoria o estandarizada no es una solución adecuada. El uso de la tecnología de la realidad aumentada podría también aliviar el sentimiento de alienación y la preferencia de estar en el mismo lugar con el cliente, un inconveniente siempre manifestado por los intérpretes.
- Informar y formar no solo a los intérpretes sobre el uso de las tecnologías de interpretación a distancia, sino también a los usuarios y proveedores de servicios.

Por último, la interpretación a distancia se ha transformado en una realidad que requiere la adaptación de todos los agentes y medios implicados: intérpretes, usuarios, proveedores de servicios y herramientas tecnológicas utilizadas. Será necesario seguir profundizando en las preferencias y perspectivas de cada uno de ellos, por separado, y en relación a las distintas modalidades y escenarios (presentes y futuros) de la interpretación a distancia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albl-Mikasa, M. y Eingrieber, M. (2018). Training video interpreting for refugee languages in the German-speaking DACH countries: The SAVD Initiative. En C. Valero-Garcés (2018). *TISP y tecnología. Retos en la era digital*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 33-44.

Amato, A. (2017). Telephone Interpreting for Health Care Service: Potential Problems and Solutions. *Report 2: Remote Technologized interpreting (Telephone-Based and Video-Based Remote Interpreting): Main Features And Shifts With On-Site Bilateral Interpreting*, 52-85.

Andres D. y Falk S. (2009). Remote and telephone interpreting. En D. Andres and S. Pöllabauer (eds.). *Spürst Du wie der Bauch rauf runter?/Is everything all topsy turvy in your tummy?- Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich/Health Care Interpreting* (pp. 9-27) Munich, Alemania: Martin Meidenbauer.

Braun, S. (2006). Multimedia communication technologies and their impact on interpreting. En M. Carroll, H. Gerzymisch-Arbogast y S. Nauert (Eds.), *Audiovisual Translation Scenarios. Proceedings of the Marie Curie Euro-conferences MuTra: Audiovisual Translation Scenarios Copenhagen*, 1-5 Mayo 2006. Recuperado de <https://surrey.academia.edu/SabineBraun/>.

Braun, S. (2012). *Recommendations for the use of video-mediated interpreting in criminal proceedings*. En S. Braun y J. Taylor (Eds.), (2012) *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings*. Antwerp: Intersentia 301-328.

Braun, S. y Taylor, J. (2012). Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. En S. Braun y J. Taylor (Eds.), (2012) *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 33-68.

Braun, S. (2015). Remote Interpreting. En H. Mikkelsen; R. Jourdenais (eds.), *Routledge Handbook of Interpreting*. Nueva York, EEUU: Routledge, 352-367.

Corpas Pastor, G. (2018). Tools for Interpreters: The Challenges that Lie Ahead. *Current Trends in Translation Teaching and Learning E 5*, 157-182. ISSN: 2342-7205. Recuperado de [http://www.cttl.org/uploads/5/2/4/3/5243866/cttl\\_e\\_2018\\_5](http://www.cttl.org/uploads/5/2/4/3/5243866/cttl_e_2018_5)

Corpas Pastor, G. y L. Fern. (2016). A survey of interpreters' needs and practices related to language technology. *Technical report [FFI2012-38881-MINECO/TI-DT-2016-1]*. University of Malaga, Departament of Translation and Interpreting.

Costa, H., Corpas Pastor, G. y Durán Muñoz, I. (2014). Technology Assisted Interpreting. *Multilingual* 143, 27-32.

Devaux, J. (2016). When the role of the court interpreter intersects and intersects with new technologies. En P. Henry-Tierney; D. Karunanayake (eds.), *Intersect, innovate, interact* (pp. 4-21). Manchester: CTIS Occasional Papers.

Fantinuoli, C. (2018). Interpreting and technology: The upcoming technological turn. En Claudio Fantinuoli (ed.), *Interpreting and technology* (pp.1-12). Berlin, Alemania. Language Science Press.

Hornberger, J., Gibson, C., Wood, W., Dequeldre C., Corso, I., Palla, B. y Bloch, D. (1996). Eliminating language barriers for non-English-speaking patients. *Medical Care* 34 (8), 845-856.

Iglesias Fernández, E. (2017). Affordances of telephone interpreting in medical settings versus on-site medical dialogue interpreting: challenges and opportunities. *Report 2: Remote Technologized interpreting (Telephone-Based and Video-Based Remote Interpreting): Main Features and Shifts with On-Site Bilateral Interpreting*, 86-138.



Masland, M., Christine L. y Lonnie S. (2010). Use of Communication Technologies to Cost-Effectively Increase the Availability of Interpretation Services in Healthcare Settings. *Telemedicine Journal and e-Health* (American Telemedicine Association, August 2010), 739–745. Recuperado de <http://bit.ly/Masland-interpretation>.

Moser-Mercer, B. (2003). Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters, *AIIC*, Summer 2003. Recuperado de <https://ecfsapi.fcc.gov/file/7521826425.pdf>

Mouzourakis, P. (2000). Interpretation booths for the third millennium. *AIIC*, March 24, 2000, Recuperado de <https://aiic.net/page/131/>.

Mouzourakis P. (2003). That feeling of being there: Vision and presence in remote interpretin. *AIIC*. June 19, 2003.

Mouzourakis P. (2006). Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments. *Interpreting* 8, 45-66.

Roziner, I. y Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12 (2), 214-247.

Saint-Louis L., Friedman E., Chiasson E., Quessa A. y Novaes F. (2003). *Testing new technologies in medical interpreting*. Somerville, Massachusetts: Cambridge Health Alliance. Recuperado de <http://www.challiance.org/Resource.ashx?sn=CommunityAffairstnthndbk>.

SHIFT (2018). Remote Interpreting Services: Future or Present? Results of A Market Survey in Italy, Spain and the United Kingdom. *SHIFT in Orality Newsletter*, issue 2

Tripepi Winteringham, S. (2010). The usefulness of ICTs in interpreting practice. *The Interpreters' Newsletter* 15, 87-99.

Valero-Garcés, C. (2018). TISP y tecnología. Retos en la era digital. En C. Valero-Garcés, (2018). *TISP y tecnología. Retos en la era digital*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 01-12.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Londres/Nueva York. Longman.

## **ANEXO 1: CUESTIONARIO (VERSIÓN ES)**

### **INTRODUCCIÓN**

Esta encuesta va dirigida a los intérpretes profesionales con experiencia en interpretación a distancia (interpretación telefónica o por videoconferencia) en los servicios públicos. El objetivo de la encuesta es recopilar información sobre dicha modalidad. Sus respuestas son de mucho valor para nuestra investigación académica, que versa sobre la interpretación a distancia en los servicios públicos. No tardará más de 10 minutos en cumplimentar la encuesta. ¡Gracias por su colaboración!

Para más información: [mahmoudgaber@uma.es](mailto:mahmoudgaber@uma.es)

### **1- Años de experiencia profesional como intérprete**

0-1

1-5

5-10

Más de 10 años

### **2- ¿Ha recibido usted formación universitaria en estudios de traducción o interpretación?**

- Grado Superior o Licenciatura

- Máster

- Doctorado

- Curso de formación oficial

- Curso de formación no oficial

- Otro (especifique)

### **3- Lenguas activas (interpretación directa e inversa)**

### **4- Lenguas pasivas (interpretación inversa)**

### **5- País de residencia**

### **6- Edad**

- 18-24

- 25-34

- 35-44

- 45-54
- Más de 54 años
- Sin respuesta

**7- Sexo**

- Hombre
- Mujer
- Sin respuesta

**8- ¿Qué modalidad(es) de interpretación a distancia practica? (puede marcar más de una casilla)**

- ☐ Interpretación por videoconferencia
- ☐ Interpretación telefónica
- ☐ Interpretación simultánea remota

**9- Por favor, indique la frecuencia de uso de la siguiente modalidad, (Siendo 1 nunca usada, y 5 muy frecuentemente)**

- ☐ Interpretación por videoconferencia (1-2-3-4-5)

**10- Por favor, indique la frecuencia de uso de la siguiente modalidad, (Siendo 1 nunca usada, y 5 muy frecuentemente)**

- ☐ Interpretación telefónica (1-2-3-4-5)

**11- Por favor, indique la frecuencia de uso de la siguiente modalidad, (Siendo 1 nunca usada, y 5 muy frecuentemente)**

- ☐ Interpretación simultánea remota (1-2-3-4-5)

**12- Por favor, especifique el/los contexto(s) de sus encargos de interpretación a distancia (puede marcar más de una casilla)**

- ☐ Atención sanitaria
- ☐ Legal y judicial
- ☐ Policial
- ☐ Social y administrativo (centros de refugiados y solicitantes de asilo, etc.)
- ☐ Centros de educación
- ☐ Otro, por favor indique cuál

**13- ¿Ha recibido usted formación sobre las tecnologías que se usan en las siguientes modalidades de interpretación a distancia? (puede marcar más de una casilla)**

- ☐ Interpretación por videoconferencia
- ☐ Interpretación telefónica
- ☐ Interpretación simultánea remota
- ☐ No he recibido ninguna formación

**14- En caso de que la respuesta haya sido afirmativa, por favor especifique (puede marcar más de una casilla)**

- Formación universitaria
- Curso de formación especializada
- Autoformación mediante materiales disponibles en internet
- Otro

**15- Complete la siguiente frase: El uso de las tecnologías de interpretación a distancia me genera: (puede marcar más de una casilla)**

- Motivación
- Ambiente de productividad
- Comodidad
- Mayor disponibilidad
- Estrés
- Incomodidad
- Fatiga
- Astenopía
- Náusea
- Falta de motivación
- Falta de concentración
- Agotamiento
- Sentimientos de alienación y de aislamiento
- Nada

**16- Por favor, Indique si le genera cualquier otro impacto psicológico o fisiológico, sea positivo o negativo**

**17- Por favor, Indique el nivel de estrés que siente con la siguiente modalidad de interpretación (siendo 1 ningún estrés y 5 nivel muy alto de estrés)**

☐ Interpretación por videoconferencia (1-2-3-4-5)

**18- Por favor, Indique el nivel de estrés que siente con la siguiente modalidad de interpretación (siendo 1 ningún estrés y 5 nivel muy alto de estrés)**

☐ Interpretación telefónica (1-2-3-4-5)

**19- Por favor, Indique el nivel de estrés que siente con la siguiente modalidad de interpretación (siendo 1 ningún estrés y 5 nivel muy alto de estrés)**

☐ Interpretación simultánea remota (1-2-3-4-5)

**20- La formación previa sobre la modalidad de la interpretación remota y las tecnologías usadas sería útil para evitar los impactos psicológicos y fisiológicos negativos (siendo 1 muy desacuerdo y 5 muy de acuerdo)**

**21- Por favor, indique la plataforma, aplicación o software que utiliza para la interpretación a distancia**

**22- Por favor, exprese su opinión sobre la plataforma, aplicación o software que usted utiliza**

**23- Por favor, señale aspectos que puedan aportar a la optimización del uso de las tecnologías de la interpretación a distancia en los servicios públicos**

**24- ¿Qué tipo de herramientas y recursos tecnológicos usted usa antes, durante y después de un encargo de interpretación a distancia?**

**25- Sugerencias y comentarios**